

# A VÁLLALATCSOPORT SPEAK UP SZABÁLYZATA

2024. OKTÓBER

*Groupe*  
L'OCCITANE



# A vállalatcsoport Speak Up szabályzata

2024. október

## BEVEZETÉS

A L'OCCITANE Csoportnál a Közös Értékeink és az Üzleti Magatartási Kódex vezérlik a mindennapi magatartásunkat az üzleti tevékenységünk során. Elősegítik az átláthatóság, az elszámoltathatóság és a feddhetetlenség kultúráját.

A visszaélés bejelentése alapvetően azt jelenti, hogy felvetjük az aggályunkat, annak érdekében, hogy azt meg lehessen oldani. Ha Ön olyan viselkedést tapasztal, amely potenciálisan megsérti az Üzleti Magatartási Kódexünket és/vagy a jogszabályt, bátorítjuk, hogy jelentse be a visszaélést. A Csoport **vállalkozói** szellemisége elősegíti a közvetlen kommunikációt, és a visszaéléseket hagyományos módon **visszajelzések** formájában kellene jelezni. Tudjuk azt is, hogy ez nem mindig lehetséges vagy reális, ezért számos más módon is bejelenthetünk visszaélést.

A visszaélés-bejelentése elengedhetetlen az emberek és a természet védelme érdekében. Emellett kulcsfontosságú a hírnevünk, sikerünk és működési képességünk megőrzése szempontjából – most és a jövőben is. A visszaélés-bejelentésével Ön lehetőséget ad a Csoportnak és az értékesítési láncnak, hogy proaktívan kezelje a helyzetet.

## MIÉRT HOZTUNK LÉTRE SPEAK UP SZABÁLYZATOT?

Jelen Speak Up szabályzat célja, hogy szabályozza, mikor, hol és hogyan veheti fel aggályait a gyanított helytelen magatartással kapcsolatban a megtorlástól való félelem nélkül. Azt is rögzíti, hogy mit várhat el a Csoporttól, amikor visszaélést jelent be, és milyen lehetséges lépéseket fogunk megtenni az aggály felvetése után.

A jelen szabályzat célja, hogy átfogó keretrendszert biztosítson a L'OCCITANE Csoporton és márkáin belül. Multinacionális, több márkával rendelkező multikulturális vállalat vagyunk, amely betartja az irányadó jogszabályokat azokban az országokban, ahol működik. Ha a vonatkozó jogszabályok és a jelen szabályzatban foglalt követelmények között ellentmondás merülne fel, akkor az egyének számára a legmagasabb szintű védelmet biztosító elvek érvényesek, amennyiben arra a vonatkozó jogszabályi környezetben lehetőség van.

## KI JELENTHET BE VISSZAÉLÉST?

Mivel mindenki felelős az etikus magatartás tanúsításáért, ez az irányelv világszerte minden munkavállalónkra és külső érdekelt félre vonatkozik, beleértve az alábbiakat:

- alkalmazottak, gyakornokok és alvállalkozók;
- az értékesítési lánc beszállítói és azok alkalmazottai;
- ügyfelek és potenciális ügyfelek;
- a közösség tagjai.

A Speak Up csatorna felhasználóinak jóhiszeműen kell eljárniuk, és nem állíthatnak szándékosan valótlan tényeket. Ez azt jelenti, hogy a bejelentés célja a potenciális problémák feltárása kell, hogy legyen, nem pedig rosszindulat vagy sértés.

## MIK AZ ALAPELVEK?

Mivel a bizalom a hatékonyság és a felhasználók általi elfogadás előfeltétele, a Speak Up csatorna négy pillérre épül:

- A bejelentést tevő személy védelme
- A bejelentés jóhiszeműsége és a bejelentés által érintett személy vétlenségének feltételezése
- A bejelentés fogadásában és feldolgozásában részt vevő felek jogkövető eljárása
- A tényekre és a személyek személyazonosságára vonatkozó bizalmas jelleg biztosítása

A L'OCCITANE Csoport nem tűri a bejelentővel vagy a Speak Up bejelentés kivizsgálásában vagy kijavításában részt vevő alkalmazottakkal szembeni megtorlás semmilyen formáját. Megtorlás minden olyan cselekmény, amely pénzügyi, szakmai vagy érzelmi kárt okoz egy bejelentő félnek a jelentés megtételének szankciójaként.

## MIT KELL JELENTENI?

Nem kell meggyőződnie arról, hogy szabályszegés vagy jogszabálysértés történt a bejelentés megtételét megelőzően, és nem szükséges megpróbálnia bizonyítékokat gyűjteni mielőtt a nyilvánosság elé terjeszti a problémáját.

Mindazonáltal Önnek gondoskodnia kell arról, hogy aggályai megfeleljenek a Csoport Speak Up szabályzatának, és jóhiszeműen kell eljárnia. Összefoglalásképp a bejelentések megtételére kialakított rendszer a jogszabályok és/vagy az Üzleti Magatartási kódexünk feltételezett megsértésével kapcsolatos aggályok felvetésére szolgál.

Példák a Speak Up csatornákon keresztül jelenthető aggályokra:

- Az emberi jogok megsértése
- Erkölcsi vagy fizikai zaklatás
- Hátrányos megkülönböztetés
- Környezetvédelmi, egészségügyi és biztonsági problémák
- Vesztegetés és korrupció
- Csalás és lopás
- Összeférhetetlenség
- Megtorlás bárki ellen, aki jóhiszeműen visszaélést jelent be

Mikor NEM szabad használni a Speak Up csatornákat:

- Panaszai lehetnek a foglalkoztatási feltételekkel vagy a HR-ügyekkel kapcsolatban
- Személyes vagy jogi viták
- Életet vagy vagyont közvetlenül fenyegető események *(ilyen esetekben fel kell venni a kapcsolatot a veszélyhelyzet kezelésére jogosult szolgáltatókkal)*
- A megrendeléseivel vagy a L'OCCITANE Csoport márkáival kapcsolatos tapasztalataival kapcsolatos panaszok *(az ilyen esetekben kérjük, forduljon az Ön országában működő ügyfélszolgálathoz)*
- Olyan vádak, amelyekről tudja, hogy valótlanok

## HOGYAN KELL JELENTENI EGY VISSZAÉLÉST?

A visszaélés bejelentésére többféle mód és csatorna áll rendelkezésre. Függetlenül attól, hogy melyiket választja, **azon a módon jelenthet be visszaélést, amelyik a legkényelmesebb az Ön számára.**

Ez több tényezőtől is függ, beleértve a helyzet kontextusát, a probléma jellegét, a potenciális hatást és a felek közötti kapcsolatokat. Visszaélés bejelentési kultúránk részeként a L'OCCITANE Csoport határozottan bátorítja Önt, hogy aggályait az alábbi közvetlen csatornák egyikén keresztül jelentse:

- Közvetlenül az érintett személy(ek)nek

A példamutató magatartás valóban az egyik alapvető értékünk, és a visszajelzésnek kell lennie a problémakezelés legfőbb módjának. Ha a probléma egyszerű, és közvetlen kommunikációval gyorsan megoldható, gyakran a legjobb, ha ekként jelentik. Ha ez nem lehetséges, vagy ha nem érzi jól magát emiatt, kérjük, kérdéseit és aggályait a másik csatornán keresztül tegye fel.

- Egy megbízható kolléga (a felettese, a HR vagy a belső audit csapata)

A közvetlen felettes az a természetes személy, akihez az alkalmazottak aggályuk bejelentésekor fordulhatnak. Másik lehetőségként több személlyel is felveheti a kapcsolatot az Ön részlegén kívül, például a helyi HR-csapat vagy a csoport belső audit csapata. Informálisan tanácsot kérhet tőlük a teendőkkel kapcsolatban, de segíthetnek a Speak Up jelentés benyújtásában is.

Ha kényelmetlennek érzi, hogy közvetlenül beszéljen a problémáról valakivel, bizalmasan jelentheti az esetet az alábbi csatornákon keresztül:

- Az Ön helyi Speak Up csatornája (*kizárólag a L'OCCITANE Csoport munkavállalói számára és a helyi elérhetőség függvényében*)

A leányvállalatok helyi szinten is létrehozhatnak csatornát. Az alkalmazottak a helyi HR vagy jogi osztályhoz fordulnak, amely az adott leányvállalat felügyelete alatt működik.

- A Csoport Visszaélés-bejelentési csatornája

Használhatja a [L'OCCITANE Group Speak Up csatornáját](#), amely lehetővé teszi, hogy bárki jelentse a lehetséges szabálysértéseket. Ezt egy független harmadik fél biztosítja, amely garantálja az anonim jelentéstételt, és a nap 24 órájában, a hét 7 napján, több mint 70 globális nyelven elérhető. Hozzáférhető a Csoport vállalati weboldalán, telefonon vagy mobilalkalmazáson keresztül.

## HOGYAN HASZNÁLJUK A CSOPORT SPEAK UP CSATORNÁJÁT?

- **Az [online platform](#)** használatával: Jelszót kell generálni, és egy ügyszámot kap, amely lehetővé teszi a bejelentés nyomon követését és a kommunikációt a kivizsgáló csapattal (még abban az esetben is, ha úgy dönt, hogy névtelen marad). A jelentés frissítéseinek nyomon követéséhez megadhatja e-mail-címét (amelyet a szolgáltató bizalmasan kezel, és nem adja át a L'OCCITANE Csoportnak), és értesítéseket kaphat, vagy a jelszó és az esetszám megadásával újra bejelentkezhet a platformra.
- A szolgáltató ([Android](#) vagy [iPhone](#)) **mobilalkalmazás-verziójának** használatával: A Csoport Speak Up csatornáját a 116979 kóddal vagy egy QR-kóddal érheti el. Jelszót fog generálni, és kap egy ügyszámot a bejelentési fiókjához való hozzáféréshez. Ezen a fiókon keresztül értesítéseket kap a telefonjára, frissítéseket kap az esetről, és kommunikálhat a vizsgálati csapattal (még akkor is, ha úgy dönt, hogy névtelen marad).
- **Telefonos üzenet** küldésével (a telefonszámok a mellékletben találhatóak): Hozzáférhet a Csoport Speak Up csatornához a 116979 kód segítségével, létrehozhat egy PIN-kódot, és elküldhet egy hangüzenetet, amelyen részletezi az aggályát a helyi nyelven. A hívás kezdetén megkapja az ügyszámot, hogy a szám ismételt felhívásával ellenőrizhesse a jelentés előrehaladását.

### **Milyen információkat kell megadnia?**

Amikor bejelentést tesz, kérjük, részletesen adjon meg minél több információt, hogy a Csoport felmérhesse és kivizsgálhassa az aggályát. Ezen részletek közé tartoznak:

- az aggály háttere, története és oka;
- az érintett személyek személyazonossága és munkaköre, dátumok, helyek és egyéb releváns információk;

- minden olyan dokumentum, amely alátámaszthatja a bejelentést.

Ne feledje, hogy a megadott információknak tényszerűnek kell lenniük, és közvetlenül kapcsolódniuk kell a bejelentés tárgyához.

### **Névtelenül történik a bejelentési folyamat?**

A jelentéseket névtelenül, a Csoport Speak Up csatornáján keresztül, a Csoporton kívüli külső megoldáson keresztül kell benyújtani. Ez lehetővé teszi a teljes mértékben anonim interakciót a jelentést fogadó és kivizsgáló csapattal. Ha Ön azonosítani szeretné magát, a Csoport minden megfelelő lépést megtesz annak érdekében, hogy személyazonosságát titokban tartsa. Ezeket az információkat csak akkor adjuk át, ha az szükséges a vizsgálathoz, vagy ha azt a vonatkozó jogszabályok előírják.

### **Ki kezeli a riasztásokat?**

A L'OCCITANE Csoport Visszaélés-jelentési csatornáján keresztül kapott riasztások naplózásra kerülnek a szolgáltatónk esetkezelő rendszerében, amelyhez csak a csoport belső auditcsapata férhet hozzá.

Ha a vizsgálatokhoz szükséges, más belső és/vagy külső érdekelt felek is bevonhatók (pl. a HR, a jogi osztály vagy a felelős beszerzés), attól függően, hogy azok milyen jellegűek és milyen szakértelemre van szükség. Az információkat a szükséges ismeret elve alapjá osztják meg velük. Külön titoktartási megállapodás köti őket, és szigorúan bizalmasan dolgoznak. Az ilyen vizsgálatokban részt vevő személyeknek mentesnek kell lenniük a tényleges vagy vélt előítéletektől és érdekellentétektől.

### **Hogyan történik a vizsgálatok kezelése?**

Ön a bejelentés benyújtását követően hét munkanapon belül visszaigazolást kap. A bejelentés kézhezvételekor a csoport belső audit csapata:

- értékeli az aggályt, hogy meggyőződjön arról, hogy az a jelen szabályzat hatálya alá tartozik-e;
- azonosítja, hogy a bejelentés tartalmaz-e a vizsgálathoz szükséges minimális követhető információkat és bizonyítékokat;
- az eset jellegétől és a szükséges szakértelemtől függően rangsorolási eljárást kell folytatni.

Minden bejelentést kivizsgálunk, és figyelembe vesszük az ügy felelős kezeléséhez szükséges időt, figyelmet és erőforrásokat. A felülvizsgálatokat és vizsgálatokat független, tisztességes és elfogulatlan módon végzik az összes érintett felet tekintetbe véve, a vonatkozó törvényeknek, irányelveknek és elveknek megfelelően.

### **Mi az eredmény?**

A L'OCCITANE Csoport arra törekszik, hogy észszerű időn belül lezárja a vizsgálatokat, de egyes esetekben hosszabb határidőre lehet szükség. Ha aggályai megalapozottak, amennyiben szükséges megfelelő lépéseket teszünk, a törvényeknek és irányelveinknek megfelelően.

Minden vizsgálati jelentést és kísérő bizonyítékot a Csoport Visszaélés-jelentési platformján biztonságosan tárolunk. A vizsgálati jelentések bizalmasak. A bejelentőt tájékoztatni kell a vizsgálati eljárásról és az általános megállapításokról, amikor ez megfelelő és lehetséges.

## **HOGYAN TÖRTÉNIK A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE?**

A Csoport az Ön személyes adatait a Speak Up csatorna részeként gyűjti és dolgozza fel az Ön által benyújtott bejelentés kezelése érdekében. Személyes adatainak kezelésével, jogaival és kapcsolatfelvételi módjával kapcsolatos további részletekért tekintse meg a Speak Up adatvédelmi szabályzatot.

## VÁLTOZÁSTÖRTÉNET

Dátum	Kiadás	Szerző	Nyomon követési megjegyzések
2021. december	1.0	A csoport belső audit részlege	Első kiadás (csak belső célra)
2024. október	2.0	A csoport belső audit részlege	Frissítés az új megoldásszolgáltatóval (belső és külső célra)

## MELLÉKLET

Régió	Telefonos útmutatás	Régió	Telefonos útmutatás
Albánia	+355 4 530 1801	Jordánia	80 023 801
Algéria	+213 983 29 93 38	Kazahsztán	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenya	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Koreai Köztársaság	+82 2 3700 5146
Antigua és Barbuda	18334222006	Kuvait	96 522 055 730
Argentína	+54 11 2039 7280	Lettország	80 005 929
Ausztrália	+61 2 8284 6262	Libanon	8 338 160 193
Ausztria	800 909 683	Litvánia	880 030 366
Bahamák	18 334 222 007	Luxemburg	3 523 420 808 982
Bahrain	97 316 501 936	Malajzia	+60 3 7724 3136
Banglades	+880 (0) 9610 998462	Málta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinique	0800 90 1651
Fehéroroszország	882 004 910 089	Mauritius	+230 5 297 0999
Belgium	0800 89 326	Mexikó	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldova	80 060 016
Benin	+229 20 90 0380	Marokkó	+212 5 30 14 41 08
Bermuda	18 334 222 008	Mianmar	8 008 008 062
Bhután	+975 2 379 003	Namíbia	+264 83 380 0103
Bolívia	800 105 122	Nepál	18 000 010 186
Bosznia-Hercegovina	+387 70 330 093	Hollandia	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Új-Zéland	+64 9 913 5892
Brazília	+55 (11) 4700 8838	Nicaragua	50 575 137 610
Brunei Szultanátus	8 014 657	Nigéria	7 080 601 221
Bulgária	8 002 100 645	Észak-Macedónia	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Norvégia	+47 24 14 06 01
Kambodzsa	1 800 209 867	Omán	80 074 161
Kamerun	+237 6 57 10 31 12	Pakisztán	80 090 044 437
Kanada	+1 (514) 395 0496	Panama	5 073 084 480
Kajmán-szigetek	+1 (345) 769 5580	Pápua Új-Guinea	861 322
Chile	+56 22 483 5917	Paraguay	98 004 410 266
Kína	1080 0152 3042 <i>(díjmentesen hívható a China Telecomon keresztül)</i>	Peru	80 074 535
Kína	1080 0852 2221 <i>(díjmentesen hívható a China United Network-on keresztül)</i>	Fülöp-szigetek	180 083 948 474
Kína	400 120 1842 <i>(országos szám, helyi díjszabással)</i>	Lengyelország	800012953
Kolumbia	576 012 421 247	Portugália	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Puerto Rico	+1 (787) 200 7305
Elefántcsontpart	+225 05 66 77 0918	Katar	800 101 094
Horvátország	8 007 745	Réunion	1 800 916 980
Ciprus	80 091 142	Románia	800 400 653
Csehország	800 050 833	Orosz Föderáció	8 (800) 100 69 94
Dánia	+45 43 31 09 61	Szaúd-Arábia	8 008 501 433
Dominika	18 334 221 998	Szerbia	+381 10 520 043
Dominikai Köztársaság	+1 (829) 947 1996	Seychelles-szigetek	800 131
Ecuador	1 800 001 432	Szingapúr	6 564 037 051
Egyiptom	8 000 000 083	Szlovákia	800 113 418
El Salvador	50 322 304 752	Szlovénia	80 083 115
Észtország	3 726 093 008	Dél-Afrika	+27 (21) 427 7937
Etiópia	800 86 1919	Spanyolország	34 900 031 156
Fidzsi-szigetek	8 002 650	Srí Lanka	+94 (72) 091 0370
Finnország	800 392 912	Szudán	+249 15 655 9883
Franciaország	805 543 753	Suriname	8 338 160 919
Francia Guyana	0800 99 1448	Svédország	201 604 703
Francia Polinézia	0800 91 4886	Svájc	800 005 691
Grúzia	1 800 008 013	Tajvan	+886 2 7743 8912
Németország	8 001 818 952	Tanzánia	0800 11 1020
Ghána	+233 59 699 3553	Thaiföld	+66 2 844 9693
Görögország	80 044 145 924	Trinidad és Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenada	+1 (473) 230 0333	Tunézia	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Törökország	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Turks- és Caicos-szigetek	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Uganda	+256 41 423 8162
Hongkong	85 230 194 193	Ukrajna	800 801 205
Magyarország	06 809 845 89	Egyesült Arab Emírségek	80 004 440 408
Izland	3 544 150 349	Egyesült-Királyság	8 000 224 118
India	8 000 503 159	Amerikai Egyesült Államok	+1 (669) 288 7154
Indonézia	+62 21 8063 0074	Uruguay	415 985 762
Írország	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Izrael	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Olaszország	800 147 694	Virgin-szigetek (brit)	18 334 621 356
Jamaica	+1 (876) 677 9125	Virgin-szigetek (USA)	18 337 246 398
Japán	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010